

	<b>PROCESO DE GESTIÓN CASSIMA</b>		<b>GCS-FO-41</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>Aprobación: COORDINADOR CASSIMA</b>
	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha: 09/03/2015</b>	<b>PAG. 1 DE 1</b>

PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO		
Gestión Estratégica		Establecer acciones necesarias que permitan analizar información pertinente con el fin de evaluar la situación actual de la organización y proyectar el direccionamiento hacia futuro, buscando obtener más competitividad y productividad teniendo en cuenta el mercado que le compete.		
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL PROCESO				
Gerente General Gerente AFA				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Junta directiva Gestión Estratégica Gestión Contable y Financiera Gestión CASSIMA Entes de control. Clientes	DOFA (periodo anterior) Requisitos legales y del cliente. Resultados de auditoría interna y externa. Informes de entes de control. Presupuesto (periodo anterior) Acciones correctivas y preventivas. Medición de indicadores. Consolidado de peticiones, quejas y reclamos. Encuestas de satisfacción del cliente. Informe de las auditorías. Estado de acciones correctivas y preventivas. Proyectos y recomendaciones para la mejora.	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>  Analizar la información proveniente de cada proceso. Definición, actualización y difusión de la Filosofía Corporativa y estructura CASSIMA Definir, coordinar y hacer seguimiento a la implementación de las estrategias a desarrollar por parte de la organización. Detección y asignación de recursos.	DOFA Misión Visión Valores Objetivos Estratégicos. Indicadores. Políticas de la organización. Proyectos Estratégicos. Portafolio de productos y servicios. Presupuesto asignado.	Gestión Estratégica Todos los procesos Cámara de comercio. DIAN Secretaria de Hacienda del Distrito Proveedores Clientes

<p>Gestión Estratégica. Todos los procesos. Gestión CASSIMA Entes de control</p>	<p>DOFA Misión Visión Valores Objetivos Estratégicos. Políticas de la organización. Proyectos Estratégicos. Presupuesto asignado. Resultados de auditoría interna y externa. Informes de entes de control. Presupuesto Medición de indicadores. Consolidado de peticiones, quejas y reclamos. Consolidado de satisfacción del cliente. Informe de las auditorías. Estado de acciones correctivas y preventivas. Proyectos y recomendaciones para la mejora.</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO</b></p> <p>Hacer seguimiento a la implementación de los procesos, proyectos estratégicos y acciones de mejora para alcanzar los resultados esperados</p>	<p>Acta de revisión gerencial Acciones de mejora</p>	<p>Gestión estratégica Todos los procesos</p>
<p>Gestión Estratégica. Gestión CASSIMA Todos los procesos</p>	<p>Requisitos legales y del cliente. Resultados de auditoría interna y externa. Presupuesto (periodo anterior) Medición de indicadores. Consolidado de peticiones, quejas y reclamos. Encuestas de satisfacción del cliente. Informe de las auditorías. Estado de acciones correctivas y preventivas. Proyectos y recomendaciones para la mejora.</p>	<p><b>PLANIFICAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p> <p>Realizar la planificación del Sistema de Gestión CASSIMA, asignar los recursos para la implementación y hacer seguimiento al establecimiento.</p>	<p>Objetivos Estratégicos. Indicadores. Políticas de la organización. Manual del Sistema de Gestión CASSIMA Presupuesto CASSIMA</p>	<p>Gestión estratégica Gestión CASSIMA Todos los procesos.</p>
<p>Gestión CASSIMA Todos los procesos</p>	<p>Resultados de auditoría interna y externa. Acciones correctivas y preventivas. Medición de indicadores. Consolidado de peticiones, quejas y reclamos. Encuestas de satisfacción del cliente. Estado de acciones correctivas y preventivas.</p>	<p><b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</b></p> <p>Seguimiento a la implementación de procedimientos, reporte de indicadores y acciones correctivas y preventivas</p>	<p>Objetivos Estratégicos. Indicadores. Políticas de la organización. Proyectos Estratégicos. Objetivos Estratégicos. Políticas de la organización. Proyectos Estratégicos. Presupuesto asignado. Acciones de mejora</p>	<p>Gestión estratégica Gestión CASSIMA Todos los procesos.</p>

RECURSOS		REQUISITOS DE LAS NORMAS APLICABLES		DOCUMENTOS APLICABLES		
<b>Recursos Humanos:</b> Gerente General Gerente AFA  <b>Infraestructura:</b> Oficina Sala de reuniones Equipos de cómputo Equipos de comunicación Vehículos  <b>Financieros:</b> Presupuestos		<b>NORMA</b>	ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental. OHSAS 18001:2007 Sistemas de gestión en seguridad salud ocupacional. ISO 9001 - 2008 Sistema de gestión de calidad	Los documentos aplicables al proceso se encuentran ubicados en el portal web de SIG GROUP Dirección: <a href="http://portalsig.grupo-sig.com/usuario/download_doc">http://portalsig.grupo-sig.com/usuario/download_doc</a>  La codificación para los documentos pertenecientes a esta caracterización es: <b>GES-XX-XX</b>		
		<b>LEGALES Y DE OTRA ÍNDOLE</b>	Legislación ambiental vigente aplicable Legislación en SISO aplicable Requisitos aplicables del cliente			
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
¿QUÉ SE CONTROLA?		¿QUIÉN LO CONTROLA?		FRECUENCIA	MECANISMO DE SEGUIMIENTO O INDICADOR DE GESTIÓN	
ELABORADO POR			REVISADO POR		APROBADO POR	
NOMBRE Y CARGO	María Angélica Román Coordinador CASSIMA		NOMBRE Y CARGO	Diana Fernanda Cano Gerente General	NOMBRE Y CARGO	Diana Fernanda Cano Gerente General
FECHA	10/03/2015		FECHA	10/03/2015	FECHA	10/03/2015